



# Qualitätsbericht 2023

---

## des EndoProthetikZentrums der Maximalversorgung des



**St. Vinzenz-Krankenhaus Düsseldorf**

**Klinik für Orthopädie**



## Inhalt

Angaben zum EndoProthetikZentrum.....	2
Einleitung.....	3
Unsere Qualitäts- und Risikopolitik .....	5
Struktur.....	6
Gesamt OP-Zahl.....	6
Medizinische Leistungsangebote .....	6
Ärztliches Personal .....	7
Nicht ärztliches Personal .....	7
Patientenzufriedenheit während des stationären Aufenthaltes.....	9
Ausgewählte Qualitätsindikatoren .....	10
Qualitäts- und Risikomanagement .....	10
Hygiene im EPZ .....	11
Wartezeiten .....	11
Teilnahme am Endoprothetikregister Deutschland (EPRD) .....	12
Kooperationspartner .....	12
Service und Dienstleistungen .....	13
Weitere Leistungsangebote .....	13
Lob- und Beschwerdemanagement.....	14

## Angaben zum EndoProthetikZentrum

**Name:**

EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung des St. Vinzenz-Krankenhaus Klinik für Orthopädie

**Hausanschrift:**

St. Vinzenz-Krankenhaus Düsseldorf  
Schloßstr. 85  
40477 Düsseldorf

Telefon: (0211) 958-22 01/-22 02

Fax: (0211) 958 – 22 28

E-Mail: [ortho@vkkd-kliniken.de](mailto:ortho@vkkd-kliniken.de)

**Leiter:**

Prof. Dr. med. Christoph Schnurr  
Chefarzt der Klinik für Orthopädie

**Zentrumskoordinator:**

Dr. med. Thomas Probst  
Oberarzt der Klinik für Orthopädie

**Qualitätsmanagement-Beauftragter:**

Dr. med. Matthias Adler  
Oberarzt der Klinik für Orthopädie



## Einleitung

Das EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung am St. Vinzenz-Krankenhaus stellt einen zentralen Bereich der Klinik für Orthopädie dar. Bereits 2013 wurde die Klinik als „EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung“ zertifiziert. Bis heute ist es eines der wenigen Endoprothetikzentren in der Region, welche dieser höchstmöglichen Kategorie angehören. Es zeichnet sich durch kontinuierliche, außerordentliche fachliche- und organisatorische Kompetenzen für hochwertige Primär- und Wechseloperationen aus. Neben einer hohen Operationszahl jedes einzelnen Operators sind u.a. die Anzahl komplexer Wechseloperationen, die Übermittlung an das deutsche Endoprothesenregister EPRD, die 24h Bereitschaft für Anästhesie und Bildgebung (Röntgen & Computertomographie) sowie eine intensivmedizinische Versorgung nachzuweisen.

Jährlich wird die Einhaltung der Qualitätsstandards von einer unabhängigen Expertenstelle im Rahmen eines Audits überprüft und bestätigt (ClarCert / EndoCert).

In den letzten Jahren hat das Team des EndoProthetikZentrums der Maximalversorgung eine weit über der geforderten Mindestmenge liegende Anzahl dieser Operationen/Anno durchgeführt. Bereits 2020 wurde ergänzend die Robotik in der Knieendoprothetik erfolgreich eingeführt.

Ziel des EndoProthetikZentrums ist es dabei, eine qualifizierte, umfassende und kontinuierliche Behandlung von Patienten mit Erkrankungen der Gelenke zu gewährleisten.

Zu diesem Zweck bestehen Kooperationen mit anderen hochspezialisierten Einrichtungen und Abteilungen wie z. B. der Anästhesie, der Inneren Medizin, der Radiologie, Physiotherapie und Sozialdienst, um durch interdisziplinäre Diagnostik, Behandlung und Nachsorge eine optimale Versorgung der Patienten sicherzustellen.

Standardisierte Abläufe von der Ambulanzvorstellung bis zur Entlassung auf der einen Seite und individuelle Operations- und Behandlungsplanung auf der anderen Seite sorgen für eine sichere patientenorientierte Behandlung. Das Ergebnis für die Patienten liegt dabei in der Linderung von Schmerzen und der Verbesserung von Beweglichkeit und Belastbarkeit der Gelenke.

Die Kombination aus einem motivierten Team, modernen Operationsmethoden mit bewährten Implantatsystemen und eine ständige Weiterentwicklung nach aktuellen wissenschaftlichen Standards machen das EndoProthetikZentrum am St. Vinzenz-Krankenhaus aus.

Dass die hohen gestellten Qualitätsansprüche auch umgesetzt werden, zeigt unter anderem das gute Umfrageergebnis zur Zufriedenheit der Patienten des EndoProthetikZentrums.

Das St. Vinzenz-Krankenhaus ist eine Einrichtung im Verbund Katholischer Kliniken Düsseldorf (VKKD). Der VKKD betreibt vier Krankenhäuser, eine Rehabilitationsklinik mit insgesamt 1.600 Betten. Etwa 3200 Mitarbeiter versorgen jährlich ca. 100.000 Patienten. Von der interdisziplinären Zusammenarbeit aller Klinikeinrichtungen profitieren insbesondere auch die Patienten. Der VKKD hält ein differenziertes Angebot von Gesundheitsdienstleistungen, von der akuten Krankenhausversorgung über stationäre und ambulante Rehabilitation bis hin zum ambulanten Operieren bereit. Damit ist der VKKD einer der leistungsfähigsten Anbieter von Gesundheitsdienstleistungen in der Region Düsseldorf.

## Unsere Qualitäts- und Risikopolitik

Die Qualitätspolitik des EndoProthetikZentrums fußt auf dem Unternehmensleitbild des VKKD und realisiert sich in den Grundprinzipien:

<b>Risikomanagement</b>	<b>Qualitätsmanagement</b>
<b>Zuverlässigkeit</b>	<b>Zufriedenheit</b>

Das Streben nach Qualität ist Aufgabe für alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Qualitätsmanagement ist in besonderem Maße Führungsaufgabe.

Oberstes Ziel des Qualitätsmanagement ist dabei das stetige Streben nach Sicherheit und Zuverlässigkeit für zufriedene Patienten, Mitarbeiter und Kunden bei wirtschaftlichen Prozessen.

Die Ziele des EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung werden dabei in vier Dimensionen ausgerichtet:

- Sie dienen den Patienten
- Sie sichern nachhaltig die Wirtschaftlichkeit
- Sie entwickeln die Möglichkeiten der Einrichtungen
- Sie sind konkret, messbar und transparent

Im Qualitätsmanagement bündelt das EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung Methoden und Verfahren, um die erwarteten Ausprägungen von Sicherheit, Zuverlässigkeit und Zufriedenheit zu gewährleisten. Dies bedeutet:

### Sicherheit durch Risikomanagement

- Berichtssystem für kritische Zwischenfälle(CIRS)
- Beschwerdemanagement
- Schadensfallmanagement

### Zuverlässigkeit durch kontinuierliche Verbesserung

- Prozessaudits in medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Abläufen
- Lieferantenaudits
- Systemaudits in Managementprozessen
- Zertifizierungsverfahren
- Innerbetriebliches Vorschlagswesen

### Zufriedenheit durch das Wissen um Bedürfnisse und Wünsche

- Befragen von Patienten, deren Angehörigen und zuweisenden Ärzten
- Befragen von Mitarbeitern
- Befragen von Partnern

## Struktur

### Gesamt OP-Zahl

Eingriff	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Hüft-TEP primär	273	264	295	381	395	436	622	504	486	607	728
Hüft-TEP bei SH-Fraktur				4	2	5			1	2	4
Hüft-TEP-Wechsel/Revision	63	60	61	58	65	70	80	53	42	38	75
Primär Knie-TEP + Schlitten + Patellofemorale Prothese	168	178	185	258	265	318	439	385	494	620	781
Knie-TEP-Wechsel/Revision	29	33	49	39	38	31	55	39	34	35	42
Knie-TEP bei Fraktur				1	1	2	1	3	0	0	0
Reine Osteosynthese bei periproth. Fraktur					4	4	3	2	2	1	
<b>Summe</b>	<b>533</b>	<b>535</b>	<b>590</b>	<b>745</b>	<b>770</b>	<b>866</b>	<b>1200</b>	<b>986*</b>	<b>1059*</b>	<b>1303</b>	<b>1630</b>

\* Fallzahlrückgang durch Covid19 Epidemie

### Medizinische Leistungsangebote

Das EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung Düsseldorf wird getragen durch die Klinik für Orthopädie als Hauptabteilung am St. Vinzenz-Krankenhaus Düsseldorf.

- Endoprothetik / Zertifiziertes EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung mit Hüft- und Knieendoprothetik, einschließlich aufwändiger Revisions-/Wechselendoprothetik, Eingriffe auch minimalinvasiv.
- Operationsverfahren gestützt durch Robotik und Computernavigation am Kniegelenk
- Arthroskopische Operationen / Arthroskopische Hüftgelenkoperationen mit Entfernung und Wiederherstellung defekter Gewebes- und Gelenkanteilen (Sportorthopädie). Arthroskopie bei einliegender Endoprothese am Kniegelenk (auch mit PE-Entnahme zum Infektausschluss)
- Diagnostik und Therapie von Arthropathien / MRT- und Röntgen-Diagnostik, arthroskopische/offen-chirurgische Gelenkoperation mit feingeweblicher Untersuchung (Histologie), Knorpeltherapie, Gelenkersatz / -teilersatz.
- Diagnostik und Therapie von Krankheiten der Synovialis und der Sehnen
- Konservative Arthrosetherapie und Akutschmerzbehandlung

Das Leistungsangebot wird im Bereich der Erkrankungen des Bewegungsapparates durch die Nachbarkliniken der Fußchirurgie, Sportorthopädie, Unfallchirurgie, Wirbelsäulenchirurgie und Schmerztherapie ergänzt.

## Ärztliches Personal

Leitung	<b>Chefarzt</b> <b>Prof. Dr. med.</b> <b>Christoph Schnurr</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Spezielle Orthopädische Chirurgie
Koordinator	<b>Geschäftsführender Oberarzt</b> <b>Dr. med.</b> <b>Thomas Probst</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Spezielle Orthopädische Chirurgie
QM - Beauftragter	<b>Oberarzt</b> <b>Dr. med.</b> <b>Matthias Adler</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie - Hygienebeauftragter Arzt - Transfusionsbeauftragter - Antibiotic Steward
	<b>Leitender Oberarzt</b> <b>Dr. med.</b> <b>Arndt Ostertag</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b>  Facharzt für Orthopädie/ Unfallchirurgie Facharzt für Chirurgie - Prüfarzt
	<b>Oberarzt</b> <b>Dr. med, Hendrik</b> <b>Kentsch</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b> Facharzt für Orthopädie / Unfallchirurgie
	<b>Funktionsoberarzt</b> <b>Dr. med.</b> <b>Kai Zwirnmann</b>	<b>Seniorhauptoperateur des EndoprothetikZentrums</b> Facharzt für Orthopädie/Unfallchirurgie
	<b>Funktionsoberärztin</b> <b>Fr. Dr. med.</b> <b>Vanessa Kohmöller</b>	<b>Hauptoperateurin des EndoprothetikZentrums</b> Facharzt für Orthopädie/Unfallchirurgie

### Ambulante Behandlungsmöglichkeiten

Notfallambulanz (24h)

Spezialsprechstunden, Ambulante Operationen

## Nicht ärztliches Personal

### Das Pflegepersonal

Insgesamt ca. 40 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Team des Pflegedienstes, darunter:

- Gesundheits- und Krankenpfleger und Gesundheits- und Krankenpflegerinnen
- Krankenpflegehelfer und Krankenpflegehelferinnen
- Pflegehelfer und Pflegehelferinnen
- Operationstechnische Assistenten und Operationstechnische Assistentinnen

## Die Physiotherapie

Insgesamt ca. 15 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bilden das Team der Physiotherapie und Physikalischen Therapie.

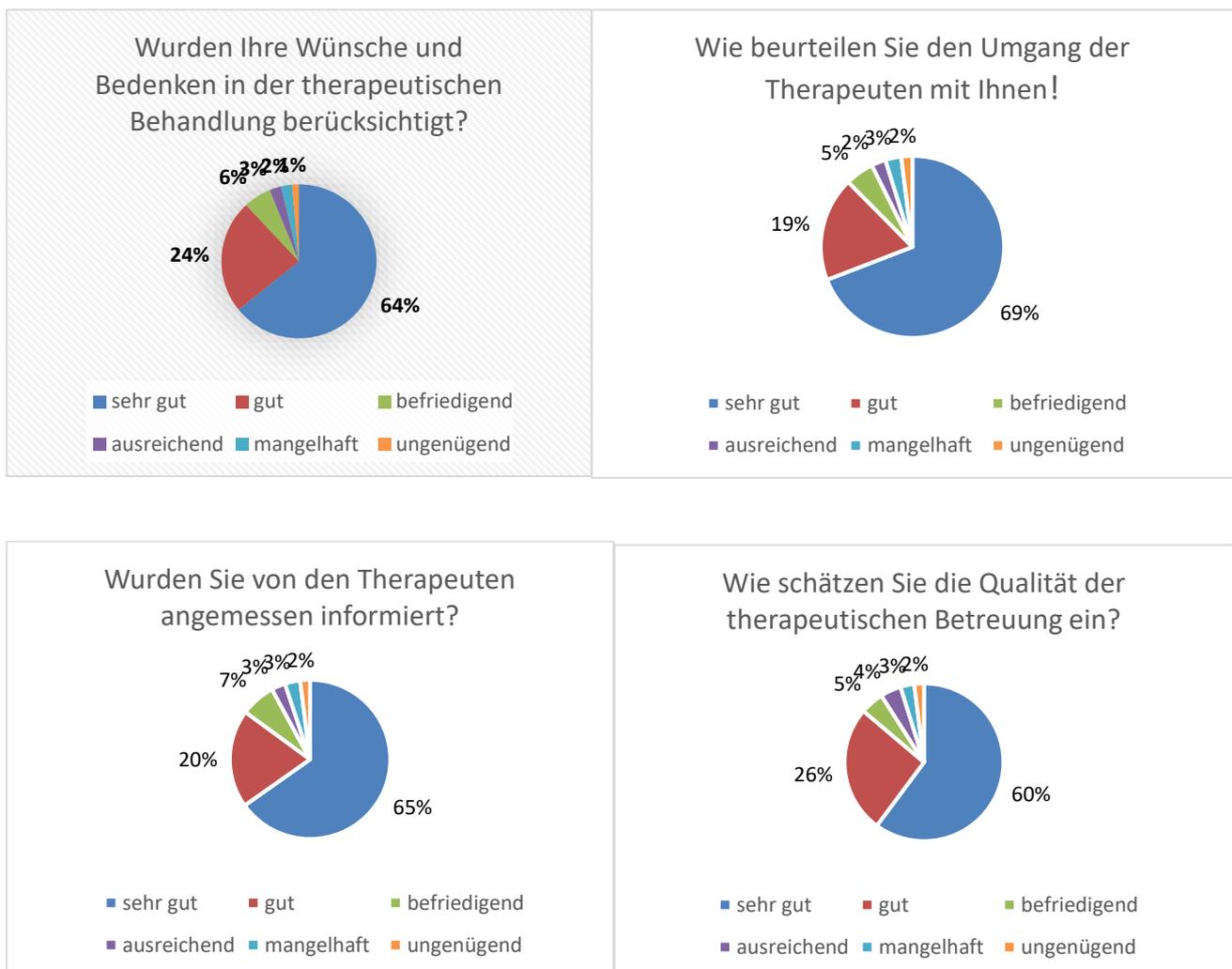
So kann ein breites Leistungsangebot u.a.:

- frühfunktionelle Krankengymnastik
- manuelle Therapie
- Lymphdrainage
- physikalische Maßnahmen
- Bewegungsbad

den Patienten des EndoprothetikZentrums zur Verfügung gestellt werden.

Die Leistungen stehen vorrangig den stationären Patienten zur Verfügung. Eine poststationäre Nachbehandlung wird zusätzlich in den gut ausgestatteten Räumlichkeiten der Physiotherapie angeboten. Für Patienten der integrierten Versorgung wird auch eine prästationäre Therapie vor der Operation angeboten.

## Bewertung Physiotherapie 2023



## Patientenzufriedenheit während des stationären Aufenthaltes

Der Befragungsbogen lehnt sich an den PEQ- Fragebogen der „Weiße Liste“ und PEQ AOK an. Die Befragung erfolgt nach den festgelegten Richtlinien des VKKD.

Für 2023 wurden 521 Fragebögen ausgewertet.

Frage	Zufriedenheit in%	Zufriedenheit in%	Zufriedenheit in%	Zufriedenheit in %				
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der ärztlichen Behandlung berücksichtigt?	90,5	90,8	90,7	90,9	93,2	92,6	91,5	91,5
Wie beurteilen Sie den Umgang der Ärztinnen und Ärzte im Krankenhaus mit Ihnen?	93,4	94,0	94,3	94,1	95,1	94,8	94,6	93,2
Wurden Sie von den Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus insgesamt angemessen informiert?	90,8	92,9	92,6	91,1	92,8	92,9	92,1	91,4
Wie schätzen Sie die Qualität der medizinischen Versorgung in Ihrem Krankenhaus ein?	94,1	94,7	94,9	95,0	94,9	95,3	94,6	93,8
Wurden Ihre Wünsche und Bedenken in der Betreuung durch die Pflegekräfte berücksichtigt?	89,2	90,1	90,7	90,8	92,5	92,4	91,2	93,1
Wie beurteilen Sie den Umgang der Pflegekräfte mit Ihnen?	91,9	92,3	93,5	93,6	94,6	94,9	94,5	95,3
Wurden Sie von den Pflegekräften insgesamt angemessen informiert?	88,1	88,4	89,3	89,0	91,3	91,7	90,2	91,1
Wie schätzen Sie die Qualität der pflegerischen Betreuung in Ihrem Krankenhaus ein?	88,7	90,0	90,3	90,1	91,9	91,9	89,9	90,9
Mussten Sie während des Krankenhausaufenthaltes häufig warten?	82,0	83,5	82,8	86,3	84,1	84,3	85,2	85,3
Verlief die Aufnahme ins Krankenhaus zügig und reibungslos.	86,8	85,3	85,0	86,2	86,8	88,1	88,9	89,3
Wie beurteilen Sie die Sauberkeit in Ihrem Krankenhaus?	77,6	80,8	79,6	81,2	81,1	75,5	76,1	85,8
Entsprach die Essensversorgung im Krankenhaus Ihren Bedürfnissen?	75,6	76,8	76,7	77,5	79,7	77,8	80,2	80,4
Wie gut war Ihre Entlassung durch das Krankenhaus organisiert?	88,4	88,6	88,7	89,4	89,7	87,6	87,6	89,5
Würden Sie das Krankenhaus Ihrer besten Freundin/Ihrem besten Freund empfehlen?	92,0	91,2	92,4	94,0	93,4	88,8	91,5	93,7

## Ausgewählte Qualitätsindikatoren

Das EndoProthetikZentrum überwacht seine Ergebnisqualität mittels:

1. Externe Vergleichende Qualitätssicherung / [Qualitätsbericht](#) / [Krankenhausnavigator](#)
2. Endprothesenregister Deutschland
3. Zertifizierung als Endoprothesenzentrum der Maximalversorgung durch Clarcert

## Qualitäts- und Risikomanagement

Die zentrale Qualitäts- und Risiko - Arbeitsgruppe tauscht sich regelmäßig / monatlich zu Qualität und Risiken der Behandlung unserer Patienten aus. Dazu gehören:

- Ärzte
- Pflegekräfte
- Therapeuten
- Sozialdienst
- Verwaltungsmitarbeiter
- Beauftragte für Qualitäts- und Risikomanagement KMR

### Fehlermeldesystem (CIRS)

Ein Critical Incident Reporting System (CIRS) ist Rahmen der Krankenhaus Mörsenbroich Rath GmbH implementiert und barrierearm für die Mitarbeiter zugänglich. Die Eingaben werden in der CIRS-Gruppe KMR und dem Lenkungsausschuss EPZ bearbeitet.

CIRS-KMR meldet regelmäßig in CIRS NRW und veröffentlicht über das Intranet den Fall des Monats.

### Für das EndoProthetikZentrum werden regelmäßig die Schnittstellen auditiert

- Klinik für Orthopädie und Ambulanz
- OP und Intensivstation
- Sterilgut Service
- Diagnostische Radiologie
- Pflegedienst
- Labormedizin
- Hygiene
- Wäscheservice
- Speisenversorgung
- Reinigung

In enger Abstimmung werden Verbesserungen, Prozessanpassungen und gesetzliche Vorgaben nach dem PDCA-Zyklus umgesetzt.

## **Ansprechperson für das Qualitätsmanagement**

Herr Oberarzt Dr. med. Matthias Adler  
Qualitätsmanagementbeauftragter des EndoProthetikZentrum  
[matthias.adler@vkkd-kliniken.de](mailto:matthias.adler@vkkd-kliniken.de)

Herr André Daßler  
Leitung Qualitäts- und Risikomanagement VKKD  
[andre.dassler@vkkd-kliniken.de](mailto:andre.dassler@vkkd-kliniken.de)

## **Hygiene im EPZ**

Ein Team von Spezialisten in der Krankenhaushygiene sorgen für die Sicherheit unserer Patienten vor Infektionen. Dazu gehören:

- Hygienebeauftragte Ärzte und hygienebeauftragte Ärztinnen
- Infektiologen/Innen
- Fachgesundheits- und Krankenpfleger "Hygienefachkräfte" (HFK)
- Hygienebeauftragte in der Pflege

Weitere Informationen zur Hygiene:

- Teilnahme am Krankenhaus-Infektions-Surveillance-System (KISS) des nationalen Referenzzentrums für Surveillance von nosokomialen Infektionen
- Teilnahme an anderen regionalen, nationalen oder internationalen Netzwerken zur Prävention von nosokomialen Infektionen
- Jährliche Überprüfung der Aufbereitung und Sterilisation von Medizinprodukten / Im Rahmen der jährlichen Audits und Validierung der Geräte
- Regelmäßig tagende Hygienekommission / halbjährlich. Der VKKD hat eine übergeordnete Hygienekommission, die Hygienethemen behandelt, die alle Häuser betreffen. Neben der Beschäftigung von Hygienefachkräften, Hygienebeauftragten Ärzten/Pflege, einem Desinfektor und einer Krankenhaushygienikerin hat der Verbund zurzeit 21 ABS-Beauftragte.
- Risikoadaptiertes MRSA Aufnahmescreening / Generelles Aufnahmescreening!
- Schulungen der Mitarbeiter zum Umgang mit von MRSA / MRE / Noro-Viren besiedelten Patienten
- Schulungen der Mitarbeiter zu hygienebezogenen Themen

## **Wartezeiten**

Das EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung möchte, dass seine Patienten ohne lange Wartezeiten auf einen Termin behandelt werden. Gleichsam soll an einem vereinbarten Termin möglichst wenig vermeidbare Wartezeit anfallen.

Regelmäßig werden die Wartezeiten für unsere Patienten gemessen und bewertet. Aktuell liegen die

Ergebnisse bei:

- Die Wartezeiten auf einen Termin nach Anfrage im Sekretariat liegt unter 2 Wochen
- Durchschnittliche Wartezeit des Patienten in den Sprechstunden bis zum ersten Arztkontakt in der Endoprothetik-Sprechstunde durchschnittlich unter 20 Minuten.

Damit werden die Anforderungen an das Zentrum gut erfüllt. Aktuelle Maßnahmen ergeben sich nicht.

## Teilnahme am Endoprothetikregister Deutschland (EPRD)

Beim Endoprothesenregister Deutschland werden die verwendeten Prothesenbestandteile zentral in einer Datenbank erfasst und durch das EPRD statistisch ausgewertet. So kann die Nachhaltigkeit zum Wohle des Patienten in der Endoprothetik verbessert werden.

Seit Frühjahr 2014 nimmt das EndoProthetikZentrum am Endoprothesenregister Deutschland teil.

Die regelgerechte Datenübermittlung wurde dem EndoProthetikZentrum regelmäßig mittels EPRD-Zertifikat bescheinigt.

## Kooperationspartner

Interne Kooperationspartner:

- Klinik für Innere Medizin, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Anästhesie, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Radiologie, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Sozialdienst, St. Vinzenz-Krankenhaus
- Physiotherapie, St. Vinzenz-Krankenhaus

Externe Kooperationspartner:

- Radiologische Praxis Dr. Gebing,  
am St. Vinzenz-Krankenhaus
- Klinik für Gefäßchirurgie, Augusta Krankenhaus Düsseldorf
- Röntgeninstitut Düsseldorf – Nuklearmedizin - ,  
Standort Marien Hospital Düsseldorf
- Klinik für Strahlentherapie und radiologische Onkologie, Marien  
Hospital Düsseldorf
- Medizinische Laboratorien Düsseldorf
- Institut für Pathologie, Krankenhaus Düren
- Firma Orthopädie-Technik Ginko GmbH, Düsseldorf

Darüber hinaus dient das EndoProthetikZentrum der Maximalversorgung des St. Vinzenz-Krankenhauses als übergeordneter Kooperationspartner für folgende Endoprothetikzentren:

- Marienhospital Bottrop

## Service und Dienstleistungen

**Den Patienten des EndoProthetikZentrums steht ein breites Angebot an Service und Dienstleistungen zur Verfügung:**

- Angehörigenbetreuung/-beratung/-seminare
- Atemgymnastik
- Basale Stimulation
- Berufsberatung/ Rehabilitationsberatung
- Besondere Formen/ Konzepte der Betreuung von Sterbenden
- Bewegungsbad/ Wassergymnastik
- Diät- und Ernährungsberatung
- Entlassungsmanagement
- Kinästhetik
- Lymphdrainage
- Massage
- Medizinische Fußpflege
- Osteopathie/Chiropraktik/Manualtherapie
- Physikalische Therapie
- Physiotherapie/ Krankengymnastik
- Präventive Leistungsangebote/ Präventionskurse
- Rückenschule/ Haltungsschulung
- Schmerztherapie/ -management
- Sozialdienst
- Spezielle Angebote zur Anleitung und Beratung von Patienten und Angehörigen
- Spezielle Entspannungstherapie
- Spezielles Leistungsangebot für Diabetiker und Diabetikerinnen
- Sporttherapie/Bewegungstherapie
- Traditionelle Chinesische Medizin
- Versorgung mit Hilfsmitteln/ Orthopädietechnik
- Wärme- u. Kälteanwendungen
- Wundmanagement

## Weitere Leistungsangebote

- Andachtsraum / Unsere Kapelle im Erdgeschoss ist tagsüber immer zum Gebet oder einem stillen Aufenthalt geöffnet.
- Aufenthaltsräume
- Spiele und Bücher kostenfrei.
- Berücksichtigung von besonderen Ernährungsgewohnheiten (im Sinne von Kultursensibilität) / Entsprechende Ernährung für die Glaubensrichtungen Juden und Moslem / Wenn Ihnen eine spezielle Diät verordnet wurde, helfen Ihnen unsere Diätassistentinnen gerne bei der Aufstellung Ihres individuellen Speiseplans.
- Ein-Bett-Zimmer
- Ein-Bett-Zimmer mit eigener Nasszelle
- Empfangs- und Begleitedienst für Patienten und Patientinnen sowie Besucher und

- Besucherinnen durch ehrenamtliche Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen
- Grüne Damen und Herren
- Fernsehgerät am Bett/ im Zimmer / Hier entstehen dem Patienten nur Kosten für die Kopfhörer.
- Informationsveranstaltungen für Patienten und Patientinnen / Bitte informieren Sie sich aktuell in der Presse und auf unserer Internetseite
- Klinikeigene Parkplätze für Besucher und Patienten
- Schwimmbad / Therapeutische Bewegungsbäder
- Seelsorge / Pfarrer Karl-Heinz Broich, katholische Seelsorge - ev. Pfarrerin Doris Taschner, evangelische Seelsorge
- Patiententelefon
- Unterbringung Begleitperson / Die Aufnahme einer Begleitperson ist möglich. Die Mitarbeiter der Patientenaufnahme informieren Sie gerne und schließen die entsprechenden Vereinbarungen mit Ihnen ab.
- Wertfach / Tresor am Bett/ im Zimmer / Sie sollten auf keinen Fall Geld oder Wertgegenstände in Ihrem Nachttisch aufbewahren. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir leider nur für Gegenstände haften können, die uns zur Verwahrung anvertraut wurden. Sie können Ihre Wertgegenstände im Tresor in der Aufnahme zur Verwahrung geben.
- Ein-Bett-Zimmer mit eigenem Bad
- Zwei-Bett-Zimmer mit eigenem Bad

#### **Aspekt der Barrierefreiheit:**

- Arbeit mit Piktogrammen
- Behandlungsmöglichkeiten durch fremdsprachiges Personal / Dolmetscherdienst
- geeignete Betten für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße (Übergröße, elektrisch verstellbar)
- Gut lesbare, große und kontrastreiche Beschriftung
- Hilfsgeräte zur Pflege für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Patientenlifter
- Hilfsmittel für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße, z.B. Anti-Thrombosestrümpfe
- OP-Einrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: Schleusen, OP-Tische
- Röntgeneinrichtungen für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße
- Rollstuhlgerecht bedienbarer Aufzug
- Rollstuhlgerechter Zugang zu allen/den meisten Serviceeinrichtungen
- Rollstuhlgerechte Toiletten für Besucher und Besucherinnen
- Übertragung von Informationen in LEICHTE SPRACHE
- Untersuchungsgeräte für Patienten und Patientinnen mit besonderem Übergewicht oder besonderer Körpergröße: z.B. Körperwaagen, Blutdruckmanschetten
- Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette
- Zimmer mit rollstuhlgerechter Toilette und Dusche o.ä.

## **Lob- und Beschwerdemanagement**

Das EndoProthetikZentrum hat ein Lob- und Beschwerdemanagement eingeführt. Ein schriftliches, verbindliches Konzept zum Beschwerdemanagement ist eingeführt und wird über die Beschwerdemanagerin der Geschäftsführung überwacht.

Eine Patientenfürsprecherin mit definierten Verantwortlichkeiten und Aufgaben ist benannt. Anonyme

Eingabemöglichkeiten sind aber auch über das Internet [info@vinzenz-duesseldorf.de](mailto:info@vinzenz-duesseldorf.de) möglich.

**Ansprechpartnerin für das Beschwerdemanagement ist:**

Frau

Manuela Hagemann

Beschwerdemanagerin der Geschäftsführung

02119582411

manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de

**Patientenfürsprecherin:**

021195801

manuela.hagemann@vkkd-kliniken.de